

## ANEXO V

### TERMOS E CONDIÇÕES

#### PIX MULTIBANCO

Por este instrumento, a pessoa física ou a pessoa jurídica qualificada no Termo de Cadastro (“ESTABELEECIMENTO”), preenchida de forma física ou online; e a ACQIO ADQUIRÊNCIA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A., inscrita no CNPJ/MF sob o nº 33.171.211/0001-46, com sede na Avenida Engenheiro Luiz Carlos Berrini, nº 105, 15º andar, Conjunto 151, Torre 4, Berrini One, Cidade Monções, na cidade de São Paulo/Estado de São Paulo, CEP 04571-900 (“ACQIO”); têm entre si justo e acordado o presente termos e condições à contratação do Pix Multibanco (“Termos e Condições”), que será prestado a Você, mediante o aceite deste.

Pix é o arranjo de pagamentos instantâneos instituído pelo Banco Central do Brasil (“BCB”), regulamentado pela Resolução BCB nº1/20.

Ao aceitar estes Termos e Condições, o ESTABELEECIMENTO declara ter lido e aceitar integralmente e sem reservas todas as cláusulas e obrigações aqui estabelecidas, sem prejuízo de qualquer outro acordo celebrado com a ACQIO.

#### **1. DEFINIÇÕES:**

**1.1.** As seguintes expressões, quando utilizadas nestes Termos e Condições e demais documentos vinculados, terão as definições que seguem:

**a)** “Conta”: é a conta corrente ou conta de pagamento de titularidade do ESTABELEECIMENTO, cadastrada no Sistema ACQIO para recebimento das transações Pix no âmbito destes Termos e Condições;

**b)** “Contrato de Credenciamento”: é o Contrato de Adesão ao Sistema ACQIO firmado entre o ESTABELEECIMENTO e a ACQIO, no qual o ESTABELEECIMENTO se credencia ao Sistema ACQIO e se habilita a aceitar meios de pagamentos, efetuar captura, processamento e liquidação das transações de crédito, pré-pagas e débito realizadas com meios de pagamento aceitos, dentre outros Produtos e Serviços ofertados pela ACQIO, disponível para consulta no site [www.acqio.com.br](http://www.acqio.com.br)

**c)** “Equipamento”: hardware com software instalado, utilizado para a leitura de Cartões e captura das Transações, homologado e/ou fornecido pela ACQIO, mediante conexão à internet conforme serviço prestado por operadora de telecomunicações.

**e)** “ESTABELECIMENTO”: é a pessoa física ou jurídica que está vendendo um produto ou prestando um serviço que será pago através do Pix Multibanco; “Portal do Lojista”: é o portal eletrônico disponibilizado via web aos ESTABELECIMENTOS, que pode ser acessado somente com usuário e senha previamente cadastrados.

**f)** “PSP”: significa Provedor de Serviços de Pagamento, assim definido pelo BACEN, instituição financeira ou de pagamento na qual o Usuário Recebedor mantém Conta para o recebimento dos valores recebidos através das transações de Pix.

**g)** “Pix Multibanco”: significa os serviços de recebimento de valores através das transações de Pix por meio do Equipamento, conforme condições aqui estabelecidas;

**h)** “QR Code (*quick response code* ou QR Code)”: código de barras bidimensional que será gerado pela ACQIO e exibido no Equipamento, para possibilitar que o ESTABELECIMENTO receba um pagamento por meio do Pix Multibanco;

**i)** “Usuário Pagador”: é a pessoa física ou jurídica que está comprando um produto ou contratando um serviço que será pago através do Pix Multibanco;

**j)** “Sistema de Pagamentos Instantâneos” ou “SPI”: é a infraestrutura centralizada de liquidação bruta em tempo real de pagamentos instantâneos que resultam em transferências de fundos entre seus participantes titulares de Conta de Pagamentos Instantâneos (Conta PI) no BCB.

**k)** “Tarifas”: são as tarifas aplicáveis ao lojista para utilização do Pix Multibanco, que podem ser consultadas no Portal do Lojista.

**l)** “Termo de Credenciamento”: cadastro preenchido pelo ESTABELECIMENTO, em papel ou meio eletrônico, contendo os dados necessários para seu credenciamento ao Sistema Acqio.

## **2. SOBRE O PIX MULTIBANCO:**

**2.1.** Por meio do Pix Multibanco, a ACQIO atua como um canal facilitador de recebimento das transações de Pix, que permite ao ESTABELECIMENTO disponibilizar o QR Code no seu Equipamento e a efetivar as vendas através do Pix.

### **Central de Atendimento:**

- 4000-1829 (Capitais e Regiões Metropolitanas)
- (11) 4000-1829 (demais regiões, digitar o DDD 11)

WhatsApp Acqio: (11) 4000-1829

Ouvidoria: 0800-0800-798 ou ouvidoria@acqio.com.br

**2.2.** Ao preencher o cadastro do Pix Multibanco e aceitar estes Termos e Condições, o ESTABELECIMENTO autoriza a ACQIO a consultar sua Chave Pix no PSP, bem como a receber do PSP o status da transação de Pix iniciada no Equipamento.

**2.3.** O ESTABELECIMENTO poderá contratar o Pix Multibanco somente pelo Portal do Lojista, mediante preenchimento do cadastro específico e aceite destes Termos e Condições.

**2.3.1.** Ao receber o primeiro pagamento realizado por Pix no Terminal, o ESTABELECIMENTO declara estar expressamente de acordo com as Tarifas aplicáveis ao Pix Multibanco.

**2.4.** A contratação do Pix Multibanco depende da inclusão e validação, pela ACQIO, Conta informada no preenchimento do cadastro específico para o Pix Multibanco. A ACQIO poderá, por seus critérios internos, recusar determinado cadastro com base na Conta informada, uma vez que nem todos os provedores de contas são cadastrados e aceitos pela ACQIO.).

**2.5.** O Pix Multibanco somente estará disponível para ESTABELECIMENTO cuja Conta tenha sido previamente verificada e aprovada pela ACQIO. A Conta deverá ser sempre de titularidade do próprio ESTABELECIMENTO, sendo vedado o cadastro de Conta em nome de terceiro.

2.6 Devido à natureza da operacionalização do Pix Multibanco, os valores serão direcionados à conta do estabelecimento no dia do recebimento em momentos pre-determinados e não necessariamente em tempo real.

### **3. TARIFAS:**

**3.1.** As Tarifas aplicáveis ao Pix Multibanco poderão ser consultadas pelo ESTABELECIMENTO no Portal do Lojista. É importante que o ESTABELECIMENTO verifique as Tarifas antes de começar a usar o Pix Multibanco, uma vez que a primeira transação configura o aceite do ESTABELECIMENTO às Tarifas vigentes. O.

**3.2.** A ACQIO poderá instituir novas Tarifas ou modalidades de remuneração pelos serviços prestados, modificar ou reajustar as vigentes na forma estabelecida no Contrato de Credenciamento.

**3.3.** Havendo a alteração do valor da Tarifa, a primeira transação Pix recebida configurará a aceitação da Tarifa.

#### **4. HABILITAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS:**

**4.1.** O Pix Multibanco somente será habilitado nos Equipamentos elegíveis e aprovados pela ACQIO e após a validação cadastral e aceite do ESTABELECIMENTO a estes Termos e Condições. Caso o ESTABELECIMENTO não possua meio de captura elegível aos Serviços, deverá adquirir um modelo compatível ou solicitar a sua substituição pelos Canais de Relacionamento antes realizar a contratação dos Serviços de Pix na ACQIO.

**4.2.** A diferença do valor do aluguel ou da compra de um Equipamento elegível em relação ao substituído é de exclusiva responsabilidade do ESTABELECIMENTO. A ACQIO não realizará a troca de nenhum Equipamento que não esteja apto a receber transações do Pix Multibanco.

#### **5. QR CODE (Quick Response Code):**

**5.1.** Para receber seus pagamentos decorrentes das suas vendas, o ESTABELECIMENTO deverá gerar e utilizar um QR Code Dinâmico diretamente no Equipamento

**5.2.** Ao finalizar uma transação de Pix, o Equipamento irá gerar um comprovante de conclusão da transação, seguindo as diretrizes do BCB.

**5.3.** O ESTABELECIMENTO poderá acompanhar suas vendas realizadas pelo Pix Multibanco através do Portal do Lojista.

**5.4.** A concretização do recebimento das vendas do ESTABELECIMENTO depende de suficiência de saldo na conta transacional do Usuário Pagador, bem como autorização da respectiva instituição, conforme tempo máximo estabelecido no regulamento do SPI;

**5.4.1.** Uma transação de pagamento também poderá ser rejeitada ou bloqueada pela instituição da conta do Usuário Pagador em casos de suspeita de fraude, suspeita de infração à regulação de prevenção à lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo, problemas na autenticação do Usuário Pagador e/ ou caso envolva movimentação de recursos oriundos de Usuários Pagadores sancionados por resoluções do Conselho de Segurança das Nações Unidas, na formada legislação vigente.

**5.5.** Uma transação no âmbito do Pix poderá ser rejeitada pela ACQIO em caso de suspeita de fraude e para prevenção à lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo, nos termos da legislação vigente.

**5.6.** As transações de Pix estão sujeitas a monitoramento de prevenção a fraudes, prevenção à lavagem de dinheiro e de financiamento ao terrorismo por todas as instituições envolvidas na liquidação da transação, inclusive a ACQIO.

## **6. PROPRIEDADE INTELECTUAL E USO DAS MARCAS ACQIO:**

**6.1.** O ESTABELECIMENTO compromete-se a não infringir quaisquer direitos relativos a marcas, patentes, segredo industrial ou, ainda, direito de propriedade, de representação e autoral de quaisquer Serviços ou Funcionalidades disponibilizados no âmbito deste Contrato.

**6.2.** O ESTABELECIMENTO compromete-se a não utilizar o nome, marcas, logomarcas ou qualquer tipo de sinal distintivo da ACQIO e/ou das Bandeiras de forma ilegal ou para fins diversos deste Contrato.

### **6.2.1.** O Uso da Marca PIX

As regras e disposições para o uso da Marca PIX se encontram no seguinte link: [https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/pix/Regulamento\\_Pix/I\\_manual\\_uso\\_marca\\_pix.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/pix/Regulamento_Pix/I_manual_uso_marca_pix.pdf), bem como também se encontram disponíveis no site do BCB.

## **7. DISPOSIÇÕES GERAIS:**

**7.1.** A ACQIO se reserva ao direito de, sem qualquer aviso prévio, cancelar e bloquear os Serviços para recebimento das transações de Pix caso tenha fundada suspeita de fraude, ou, ainda, identifique que o uso do Pix está sendo realizado em desconformidade com a legislação vigente, o Contrato de Adesão, estes Termos e Condições e demais documentos relacionados.

**7.2.** O ESTABELECIMENTO está ciente que as Transações realizadas por meio do Pix sujeitam-se as regras definidas pelo BCB.

**7.3.** A ACQIO é provedora do serviço Pix Multibanco por meio do Banco BTG Pactual, inscrito no CNPJ sob o nº 30.306.294/0002-26, que é o participante direto do SPI.

#### **Central de Atendimento:**

- 4000-1829 (Capitais e Regiões Metropolitanas)
- (11) 4000-1829 (demais regiões, digitar o DDD 11)

WhatsApp Acqio: (11) 4000-1829

Ouvidoria: 0800-0800-798 ou ouvidoria@acqio.com.br

## **8. INEXISTÊNCIA DE GARANTIA PARA CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS E SUSCETIBILIDADE A FALHAS TÉCNICAS**

**8.1.** Em decorrência de questões técnicas e operacionais, a ACQIO não garante a disponibilidade permanente dos Serviços, bem como se reserva ao direito de cancelar os Serviços a qualquer tempo, mediante aviso prévio.

**8.2.** A ACQIO não se responsabiliza por quaisquer danos indiretos decorrentes do uso dos Serviços ou por danos diretos e indiretos decorrentes de situações de “caso fortuito” e “força maior”, do uso inadequado dos Serviços ou dos Meios de Captura, ou ainda, por eventuais paralisações transitórias do sistema da ACQIO ou do PSP.

**8.3.** Quando for razoavelmente possível a ACQIO Informará previamente as interrupções de funcionamento das funcionalidades.

**8.4.** Qualquer situação referente ao cancelamento de uma transação de Pix ou o pagamento de valores na Conta deverá ser efetuado nos canais de atendimento do PSP.

## **9. PRAZO E ALTERAÇÕES:**

**9.1.** Estes Termos e Condições vigorarão por prazo indeterminado ou até que o Pix Multibanco seja desabilitado pelo ESTABALECIMENTO.

**9.2.** A qualquer momento, mediante comunicação prévia da ACQIO: (i) o Pix Multiuso poderá ser encerrado, suspensos ou interrompidos, no todo ou em parte, unilateralmente pela ACQIO; (ii) estes Termos e Condições poderão ser alterados pela ACQIO, com aviso prévio de ao menos 5 (cinco) dias de antecedências, e a não desativação do Pix Multibanco pelo ESTABELECEMENTO será entendida como concordância expressa com as novas condições.

**9.3.** A ACQIO disponibiliza ao ESTABELECEMENTO os seguintes Canais de Atendimento:

**SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor): (11) 4000-1829 e pelo e-mail [contecom@acqio.com.br](mailto:contecom@acqio.com.br) e OUVIDORIA: 0800-0800-798 e pelo e-mail**

### Central de Atendimento:

- 4000-1829 (Capitais e Regiões Metropolitanas)
- (11) 4000-1829 (demais regiões, digitar o DDD 11)

WhatsApp Acqio: (11) 4000-1829

Ouvidoria: 0800-0800-798 ou [ouvidoria@acqio.com.br](mailto:ouvidoria@acqio.com.br)



Documento atualizado em 18/04/2024

**[ouvidoria@acqio.com.br](mailto:ouvidoria@acqio.com.br), para clientes que já possuem protocolo de atendimento nos demais canais e não estejam satisfeitos com a solução apresentada.**

**Central de Atendimento:**

- 4000-1829 (Capitais e Regiões Metropolitanas)
- (11) 4000-1829 (demais regiões, digitar o DDD 11)

**WhatsApp Acqio:** (11) 4000-1829

Ouvidoria: 0800-0800-798 ou [ouvidoria@acqio.com.br](mailto:ouvidoria@acqio.com.br)